

#SOMOSSV

10ª EDIÇÃO · JAN/FEV 2019 · REVISTA INTERNA REDE SÃO VICENTE



03

#SOMOSSV

Esta é a nossa 10ª edição da #Somos SV, já são 2 anos deste canal de comunicação. Aguarde que muitas novidades vem por aí.

04

DICAS DO CONSULTOR

O consultor Ricardo Jucá nos dá dicas para inovar na prática.

INOVAR É PRECISO

A Rede São Vicente está sempre investindo no seu negócio, principalmente quando o tema é inovação. Esse é o caso da implantação do Autoatendimento em algumas lojas. Uma solução que garante agilidade e comodidade.



SUPERMERCADOS **SV** *são vicente*

ACOMPANHE NOSSAS REDES SOCIAIS



www.svicente.com.br



Marcos Cavicchiolli
DIRETOR-PRESIDENTE

Colaboradores SV, Arena e Drogaria

Nesta primeira revista de 2019, comemoramos a 10ª edição da #SomosSv!

Tão rápido quanto o tempo de existência da nossa revista também é a velocidade das transformações no mundo digital.

Estamos diante de um cenário no qual as inovações e o foco no cliente são essenciais na rotina do varejo. Nesta edição, compartilho com vocês a ampliação do autoatendimento em nossa Rede, expandindo a iniciativa das lojas de Salto e Itu para as unidades de Americana e Santa Bárbara d'Oeste.

Ainda sobre esse tema, vale a pena a leitura nas dicas do Ricardo Jucá, para que todos nós estejamos com o foco em melhorias na nossa rotina para garantir ao nosso cliente a melhor experiência de compra em nossas unidades, seja no Supermercado, Atacado ou Drogarias.

Nesta edição também, você verá as iniciativas de treinamento da Rede nestes primeiros meses de 2019, bem como a SIPAT, que mobilizou nossas lojas no tema e agradeço aos cipeiros que têm trabalhado em prol do uso dos EPIs nas lojas e redução de acidentes do trabalho.

E para finalizar, temos vários destaques de atendimento Nota 10! Estes são os profissionais que já estão conectados com a valorização do nosso cliente, fazendo a diferença na Rede. Obrigado a todos!

Espero que gostem desta edição que preparamos para vocês.

Boa Leitura!

- PROMOÇÃO SV -

RENOVA

MINHA CASA TAMBÉM

3 SMARTPHONE SAMSUNG
3 VALES-COMPRAS
3 KITS RENOVA MINHA CASA

A Rede São Vicente lança a nova campanha promocional para os colaboradores: **"SV Renova Minha Casa Também"**, que é uma extensão da promoção "São Vicente Renova Sua Casa" feita para nossos clientes.

Os sorteios acontecerão em três etapas: nos dias **20 de março, 19 de abril e 17 de maio**.

Nesta edição da Campanha, preparamos prêmios incríveis para você renovar a sua casa.

Se você já passou do período de experiência, faz parte do programa Presença Premiada e foi contemplado nas categorias Bronze, Prata e Ouro terá direito de participar da Campanha. Consulte o regulamento completo no mural de sua loja ou no Portal do Colaborador.

Participe! Afinal, esta é mais uma campanha exclusiva para você, nosso colaborador. Boa sorte!

Expediente - Responsável: Gerência Gestão de Pessoas: Luciana Bueno. Coordenação: Elizângela Alves. Jornalista Responsável: Dedê Amaral (MTB 027322/SP). Projeto Gráfico: Ana Carolina Testa. Agência: MarkCom Comunicação & Marketing. Tiragem: 3500 exemplares. Endereço: Av. Ampélio Gazzetta, 2729, Nova Odessa/SP. Tel./Fax: (19) 3466-8940. Contato: comunicacao.interna@svicente.com.br. Agradecimentos pelas contribuições nesta edição: Thiago Pietrobon, Ricardo Jucá, Diego Stefanini Faria e Dra. Paula Galassi.

REVISTA #SOMOSV CHEGA A 10ª EDIÇÃO



81% DOS COLABORADORES PREFEREM A REVISTA IMPRESSA

A comunicação interna é uma área recente no São Vicente. As primeiras iniciativas surgiram em 2016, com os comunicados digitais, o mural nas lojas, Hora D, campanhas de premiação, entre outras iniciativas.

A área está dentro da gerência de Gestão de Pessoas e tem o objetivo de alinhar as informações em toda a Rede e exercer o papel de porta-voz das diretrizes e novidades da empresa. Outro papel importante da área é estreitar o relacionamento entre a empresa e seus colaboradores, buscando reduzir erros de comunicação.



Pensando nisso, há dois anos, iniciamos o planejamento para produzir um informativo interno que ajudasse neste desafio. O projeto foi tomando forma até que em julho de 2017 nasceu a **Revista #Somos SV**.

Desde a criação do projeto editorial e do projeto gráfico até a sua concepção final, sempre tivemos como objetivo traduzir nossos valores, nossa visão, nossas metas e manter os colaboradores informados dos rumos da empresa

e suas novidades, em um canal no qual as pessoas pudessem reconhecer suas iniciativas e participar efetivamente.

Quando chegamos a 4ª edição, fizemos uma pesquisa interna que ouviu 2.226 colaboradores. De acordo com os resultados, 68% demonstraram que a Revista atinge seus objetivos e, um fato interessante, a maioria, 81%, prefere a edição impressa.

Entrando no 3º ano da publicação, esta-

mos preparando algumas novidades, como um novo layout, mais moderno e envolvente, novas editorias e mais interatividade.

Agradecemos a você, colaborador, por prestigiar a nossa Revista. E estamos abertos às suas sugestões, críticas e contribuições.

Este canal é nosso, para que você reconheça a sua loja, os seus amigos e os bons exemplos da Rede SV.

A GRANDE CAPACIDADE DE INOVAR

Em tempos de mudanças cada vez mais aceleradas, é fundamental que as pessoas, times e organizações tenham grande capacidade de adaptação e inovação. Mas como inovar na prática? As quatro dicas abaixo, trazidas pelo consultor Ricardo Jucá, da Atingire, podem ajudar e muito. Veja quais são elas:

1

ESTEJA VERDADEIRAMENTE PRÓXIMO DOS SEUS CLIENTES



Em empresas de sucesso, o entendimento do cliente é tarefa de todos. E isso não é feito apenas por meio de relatórios e números, mas falando diretamente com eles e observando seus comportamentos.

A ideia de estar próximo ao seu cliente não é nova. Qualquer livro de marketing fala sobre o assunto. Porém, quantos de nós estamos de verdade fazendo isso? É sempre um desafio, porque o dia a dia é muito corrido. Apesar disso, não podemos deixar de estar próximo deles. É de onde qualquer inovação deveria começar: por meio de um entendimento profundo de nossos clientes, do que eles precisam e suas insatisfações.

2

AO INVÉS DE ARGUMENTAR, CRIE UM EXPERIMENTO



É comum decisões importantes nas empresas serem tomadas em uma reunião, por meio de argumentos, suposições, discussões. Ao invés disso, muitas empresas estão investindo menos tempo em discussões e mais em experimentos. Afinal, por que não deixar a realidade dizer o que é melhor? Então, ao invés de se isolar do cliente e imaginar o que ele quer, construa experimentos curtos, frequentes e baratos, meça resultados e aprenda. Em suma, mais tempo testando, menos planejando e pensando.

3

FALHE DE MODO RÁPIDO E BARATO AO INOVAR



Aprendemos desde cedo, quando crianças, que fracassar é ruim, e isso passa para as organizações. Impactos cruciais: queremos minizar erros (o que dificulta a inovação) e, quando erramos, buscamos esconder (de forma que não aprendemos efetivamente com os nossos insucessos). Porém, o mais correto é punir erros previsíveis em operações rotineiras, e não qualquer erro. Falhar ao inovar (e não em operações rotineiras) proporciona novos e valiosos conhecimentos que podem ajudar uma empresa a saltar na frente da concorrência e garantir seu crescimento futuro. É claro, isso não significa “carta branca” para perder dinheiro e tempo à vontade. Significa, isto sim, permissão para as pessoas estarem erradas e valorizar o aprendizado ao inovar.

4

CONSIDERE QUE O NEGÓCIO ESTÁ SEMPRE NO DIA 1



Quando perguntado o que era o dia 2, Bezos respondeu: “dia 2 é inatividade. Seguida de irrelevância. Seguida por decida angustiante, dolorosa. Seguida pela morte. E é por isso que é sempre o dia 1.”

Bezos deu esse nome – dia 1 – ao prédio que em que trabalha. Quando mudou de prédio, levou o nome. Estar sempre no dia 1 é sobre entregar o hoje, o curto prazo. É sobre executar, sobre como fazer as coisas agora. Mas é também sobre preparar o amanhã, o longo prazo. É sobre experimentar, sobre que coisas fazer no futuro. E assim, buscar o crescimento sustentável de uma organização.

REDE SV FAZ DESCARTE CORRETO DE UMA TONELADA DE PILHAS E BATERIAS

Em 2018, os Supermercados São Vicente e Arena Atacado receberam, juntos, cerca de uma tonelada de pilhas e baterias que tiveram o descarte apropriado. Foram destinados à reciclagem, onde os compostos que poderiam ser tóxicos, foram transformados em pigmentos para cerâmica.

As pilhas e baterias comuns apresentam um grande perigo quando descartadas incorretamente. Na sua composição são encontrados metais pesados como: cádmio, chumbo e mercúrio, extremamente perigosos à saúde humana. Dentre os males provocados pela contaminação com metais pesados está o câncer e mutações genéticas.

Quando vão parar em lixões ou na própria natureza, liberam os compostos tóxicos contidos no interior delas. Estes compostos se acumulam no solo e nas águas, passando a contaminar peixes e plantas. Por isso, o descarte correto, nos coletores específicos para pilhas e baterias, é tão importante.



COLETORES

Desde 2016 nossas lojas contam com coletores e participamos ativamente do Acordo Setorial para o descarte correto destes resíduos. Já foram mais de 3 toneladas de pilhas descartadas corretamente ao longo destes anos.

E agora em 2019 daremos um passo adiante. A loja 10, em Cosmópolis, passará a atuar como ponto de coleta secundário também, dentro do acordo firmado entre o São Vicente, Fecomércio e CETESB.

Isso significa que centralizaremos as coletas de comércios menores, com coletores de até 30kg, garantindo a destinação não só das pilhas e baterias de nossos clientes, mas sim da cidade toda.

A responsabilidade, após o consumo dos produtos distribuídos pelos Supermercados São Vicente e Arena Atacado, é também preocupação da Rede, que busca na economia circular a base de sua responsabilidade socioambiental.

"Ao disponibilizar coletores e garantir que os resíduos coletados retornem à indústria, facilitamos o caminho para que todos nós consumidores possamos fazer a separação e o descarte responsável, fechando os ciclos dos materiais de forma a minimizar os impactos ambientais", disse Thiago Pietrobon.

NOVOS DESAFIOS



WILLER ANDERSON DE OLIVEIRA

LOJA 05

↓ AÇOUGUEIRO

↑ ENCARREGADO DE AÇOUGUE



ISAC FERREIRA MARTINS DIAS

LOJA 08

↓ REPOSITOR

↑ ENCARREGADO DE MERCEARIA



ANA CLAUDIA DA SILVA

LOJA 08

↓ REPOSITOR

↑ ANALISTA DE CONTROLE DE PERDAS



MANOEL FELIX DA SILVA FILHO

LOJA 13

↓ AÇOUGUEIRO

↑ ENCARREGADO DE AÇOUGUE



BRUNO HENRIQUE XAVIER

LOJA 20

↓ REPOSITOR

↑ ENCARREGADO DE HORTIFRÚTI



REGIANI CRISTINA BUENO DE SOUZA

ADM

↓ ANALISTA DE TESOURARIA

↑ SUPERVISOR DE CONTAS A RECEBER



MARINES MARTINS

ADM

- ↓ ANALISTA DE CONTAS A PAGAR
- ↑ SUPERVISOR DE CONTAS A PAGAR



FERNANDA FERRAZ

ADM

- ↓ ANALISTA DE CONTAS A RECEBER
- ↑ SUPERVISOR DE TESOOURARIA



VINÍCIUS DE MATTOS SILVA

ADM

- ↓ SUBGERENTE DE LOJA
- ↑ GERENTE DE LOJA



CLEBER DOS SANTOS BARBOSA

ADM

- ↓ SUBGERENTE DE LOJA
- ↑ GERENTE DE LOJA



ROSÂNGELA MOREIRA S. SANTOS

LOJA 22

- ↓ CONFERENTE
- ↑ ANALISTA DE CONTROLE DE PERDAS



EDNA APARECIDA CORRÊA

CD

- ↓ ENCARREGADA DE HORTIFRÚTI
- ↑ ANALISTA DE QUALIDADE JR.



JAQUELINE MINETTI FERREIRA

LOJA 11

- ↓ REPOSITOR
- ↑ ANALISTA DE CONTROLE DE PERDAS



GESTÃO + INOVAÇÃO

SUCESSO GARANTIDO

A Rede SV está investindo em inovação e considera esse aspecto um diferencial competitivo importante para manter-se à frente da concorrência e trazer para o cliente uma nova experiência de compra.

Os temas **inovação ou transformação digital** nunca estiveram tão em alta. A jornada de compras do cliente mudou e as tecnologias aplicadas ao varejo são inovadoras e transformam os modelos de negócio de forma rápida.

Essa transformação digital trata-se de novas maneiras de **conexão entre**

pessoas, dados e métodos que contribuem para o diferencial competitivo das empresas. E não é à toa que a Rede São Vicente vem investindo em inovação em todas as suas áreas buscando entender cada vez mais o cliente e engajar os seus colaboradores nesse processo de mudança.

No início deste ano, todos os gestores da Rede assistiram a uma palestra sobre o tema, com o consultor Ricardo Jucá, que traz mais dicas na página 04.

NOVOS DESAFIOS

A mudança do comportamento do cliente trouxe novos desafios ao setor de supermercados. E quando vira uma exigência do público ser atendido com mais conveniência, rapidez e facilidade, é mandatório atender esse pedido.

As filas nos caixas, por exemplo, geram o maior índice de reclamações dos clientes de um supermercado, cerca de **37%**, de acordo com estudo da CVA Solutions. Pensando nisso, o São

Vicente se adiantou aos seus principais concorrentes e implantou há mais de um ano o **autoatendimento** em algumas lojas da empresa.

Apostar no autoatendimento pode proporcionar ao consumidor a possibilidade de entrar no supermercado, passar os produtos por um terminal específico, realizar o pagamento e sair da loja com rapidez e evitando filas, principalmente em dias de fluxo mais intenso de clientes.

Segundo Diego Stefanini Faria, Gerente de Tecnologia da Informação da Rede, mesmo sendo um sistema instalado até agora em cinco lojas, a implantação do projeto já vem trazendo **resultados promissores**. *“O autoatendimento é simples e bem intuitivo com tecnologia moderna e com monitor touch screen. Tanto que atualmente mais de 70% dos nossos clientes que utilizam os autoatendimentos têm acima de 35 anos de idade, melhorando ainda mais a sua experiência de compra”*, garantiu.



“Eu já conhecia o serviço de autoatendimento. Depois que foi instalado na loja 01 é a terceira vez que utilizo”, disse Milton Chaves Marcelino, nosso cliente no dia em que foi entrevistado pela #Somos SV. Ele acrescentou que acha o serviço excelente e que não encontrou nenhuma dificuldade para utilizá-lo, pois é bastante intuitivo.

Milton Chaves Marcelino



Gabriela Bertazzi Tadeu, cliente da loja 01, já conhece o autoatendimento da Rede. *“Toda vez que venho no São Vicente eu uso. Acho o autoatendimento muito bom”*, comentou.

Gabriela Bertazzi Tadeu

ENGAJAMENTO

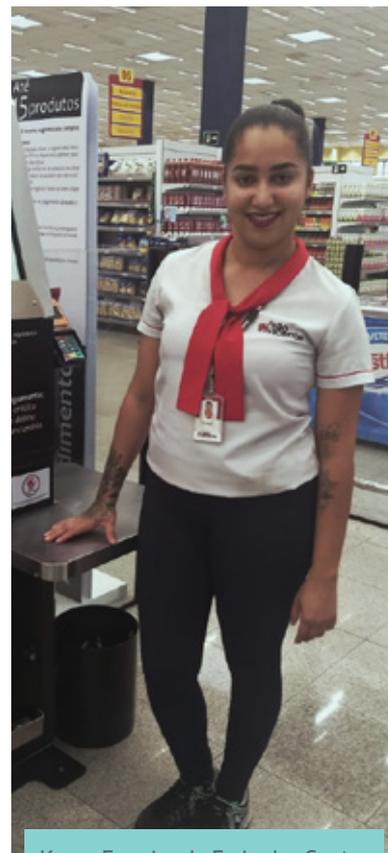
Além dos clientes, o importante para o sucesso do sistema é o engajamento dos colaboradores no processo. De acordo com Diego, em cada loja que o autoatendimento é implantado, os colaboradores da área recebem treinamento sobre o sistema, suas vantagens, e como orientar os clientes na hora do uso.

“Para mim foi uma novidade a chegada do autoatendimento aqui na loja. Está sendo uma experiência importante e, com certeza, melhorou muito o meu desenvolvimento com o público. É muito gratificante estar engajada na inovação da empresa”, comentou Rosi Cléia Macedo, operadora de caixa da loja 05.

Segundo Karen Ferreira de Faria dos Santos, operadora de caixa da loja 01, a instalação do autoatendimento em sua loja foi uma verdadeira revolução entre clientes e colaboradores. *“No começo, eu tinha muito medo de errar e não entender o sistema, mas o treinamento, a atenção e o trabalho em conjunto de todos foi fundamental para o nosso crescimento”*, disse.



Rosi Cléia Macedo

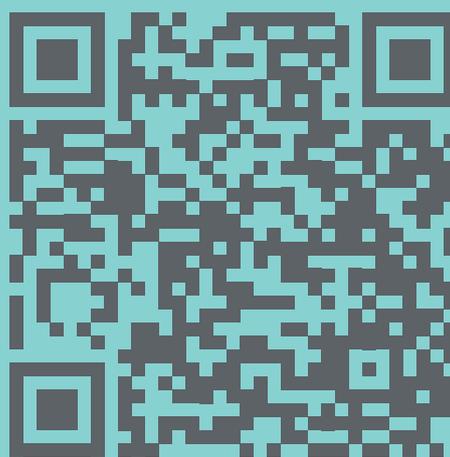


Karen Ferreira de Faria dos Santos

PARTICIPE! QUIZ MOSTRA QUAL O SEU PERFIL DE USUÁRIO NA INTERNET

Nas próximas edições da Revista #Somos SV, você vai conhecer várias iniciativas da nossa Rede neste processo de transformação digital, os exemplos que permeiam diversos departamentos e que vai transformar a cultura da nossa empresa ao longo do tempo.

Para participar dessa transformação, temos um convite para você: este QRCode ao lado dará acesso a uma pesquisa sobre o seu perfil no uso das mídias digitais. **Participe conosco!**



A “CIDADE DO EXAGERO” OFERECE ROTEIROS TURÍSTICOS PARA TODOS OS GOSTOS

Itu, que já foi a cidade mais rica do Estado na era dos “barões do café”, tem uma estrutura de lazer e diversão com parques, campings e gastronomia diversificada.

Créditos: Divulgação/Renata Guarnieri

Itu é uma estância turística situada no interior de São Paulo, na Região Metropolitana de Sorocaba. A cidade é famosa por tudo lá ser de tamanho exagerado como orelhão da Praça Matriz, que tem 10 metros de altura e confirma o apelido de “Cidade do Exagero” para o município.

Porém, Itu é bem mais do que isso. A cidade oferece uma estrutura de lazer e diversão bem estruturada com parques e campings, roteiros históricos e gastronomia diversificada. Além disso, Itu é uma cidade próspera e onde a Rede São Vicente tem a Loja 22, que foi inaugurada em agosto de 2016. Atualmente, são 200 funcionários e uma das unidades da Rede que possui o self-checkout (veja mais sobre esse assunto na Matéria de Capa nas páginas 8, 9 e 10).

Com mais 168 mil habitantes, Itu é formada principalmente por descendentes de imigrantes portugueses, italianos, japoneses, além de migrantes de outras regiões do Brasil, em especial do Nordeste, e da forte presença de migrantes do estado do Paraná. A cidade já foi a mais rica do Estado, sendo famosa por nela terem residido muitos “barões do café” e autoridades importantes do País.

Um dos ícones do turismo em Itu é o famoso telefone público que fica na Praça da Matriz. É um dos locais mais

visitados pelos turistas. Mas quem vai a Itu apenas com essa fama folclórica na cabeça se surpreende ao descobrir a relevância histórica da cidade, identificável no belo conjunto arquitetônico do Centro.



Loja São Vicente em Itu

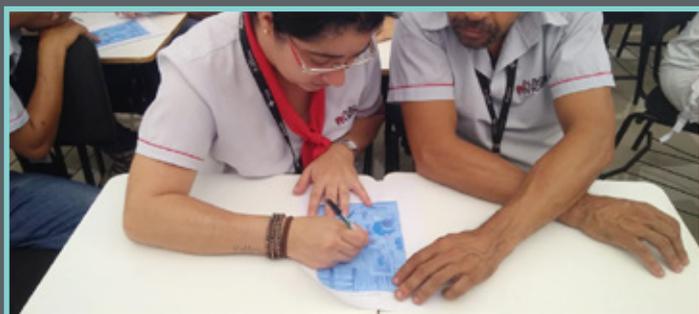
A área rural também revela muito sobre o passado de Itu, com fazendas de café dos séculos 18 e 19 que hoje têm boa estrutura para o turismo. Um bom passeio é a Chácara do Rosário. Original de 1756, o local foi utilizado por bandeirantes ao término do ciclo aurífero nas Minas Gerais e início da exploração do açúcar em Itu. Logo ao chegar à fazenda, essa história é ilustrada pelo mobiliário e objetos presentes no casarão-sede, construído em taipa.

A Fazenda da Serra é conhecida como Fazenda do Chocolate e oferece aos visitantes a oportunidade de estarem em contato com a natureza, animais, comida típica e artesanato. Outro des-

taque é o Pesqueiro Maeda, um dos parques mais conhecidos da região com inúmeras opções de entretenimento, de lazer e diversão para a família como lagos para pesca, teleférico, cavalos e bikes, além de piscinas com tobogã.

Itu conta ainda com diversas opções de restaurantes e bares espalhados pela cidade e região, onde o visitante encontra todos os tipos de culinária. O famoso bife à parmegiana gigante é uma das atrações gastronômicas no centenário restaurante Steiner (ou Bar do Alemão).





REDE SÃO VICENTE REALIZA A 3ª SIPAT

Finalizamos com sucesso a 3ª edição da SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho). No total, foram 23 palestras, ministradas por instituições parceiras, que abordaram temas relacionados à segurança, saúde, saúde financeira, bem-estar e qualidade de vida. Além disso, contamos com orientações sobre prevenção de DSTs (doenças sexualmente transmissíveis), com entrega de Kit DST/Aids e realização de exames com optometrista.

Todos os temas abordados tiveram a participação dos nossos colaboradores, que tiraram suas dúvidas e interagiram durante as palestras.

Foram aproximadamente 1.700 participações, entre colaboradores internos e promotores, nos eventos que aconteceram nas lojas de Santa Bárbara, Americana, Nova Odessa, Sumaré, Hortolândia, Indaiatuba, Salto, Itu, Mogi Mirim e Cosmópolis. Ao término da semana, as lojas sortearam duas sanduicheiras para os colaboradores que participaram das palestras.

DESAFIO CIPA MAIS ATUANTE

Lançamos um desafio de engajamento para a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) mais atuante. A ação foi um sucesso e superou as nossas expectativas. Agradecemos e parabenizamos todas as lojas pelo engajamento e incentivo à participação, fortalecendo assim o nosso compromisso com a vida.

A CIPA que mais se destacou durante a semana foi a da Loja 03. Para Cláudia Pinheiro, presidente da Comissão, o resultado desta semana foi um objetivo conquistado por todos da loja. "Todos compraram a ideia e participaram das palestras com o objetivo de

conhecimento e de aprendizagem. Todos entenderam o papel que representam em relação à Segurança. Quando falamos em acidentes, o melhor caminho é sempre a prevenção", disse.

Cristiane Campos, técnica de Segurança no Trabalho, explicou que a SIPAT é uma atribuição dos integrantes da CIPA da gestão vigente. "Ter tido a oportunidade de orientar as CIPAs da nossa Rede com as palestras que cada loja apresentou foi gratificante, pois tivemos a oportunidade de visualizar o que os Cipeiros absorveram dos conceitos de prevenção de acidentes do trabalho", elogiou.

VEJA O RANKING DAS LOJAS QUE MAIS SE DESTACARAM NO DESAFIO

Loja	Adesão dos colaboradores	Adesão às palestras
3	100%	230%
16	100%	116%
1	99%	160%
10	96%	145%
19	91%	98%
20	84%	91%

CIPA - Loja 03

- Cláudia Ap. Zago Pinheiro: Atendimento ao Cliente - Presidente
- Osvaldo Casagrande: Hortifrúti
- Marli de Jesus Martins: Frente de Caixa
- Jessica Moraes Melquiades - Frente de Caixa





TREINAMENTO BRIGADA DE EMERGÊNCIA

Dando sequência à realização dos **Treinamentos Legais** e em conformidade com a NR 23, nos dias 12 e 14/02 realizamos o Treinamento de Brigada de Emergência, níveis Básico e Intermediário, para colaboradores da Loja 17 e do ADM. 25 colaboradores participaram do treinamento e aprenderam as técnicas básicas e essenciais de atuação em situações de emergência.



TREINAMENTO NR 33 E NR 10

Nos dias 11, 12, 13 e 14/02, os colaboradores da manutenção da nossa Rede participaram do Treinamento de NR 33 e de NR 10, que tem por objetivo estabelecer os requisitos mínimos e as medidas de proteção para o trabalho em altura, bem como garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores que, direta ou indiretamente, interajam em instalações elétricas, respectivamente.

TREINAMENTO DE FORMAÇÃO OPERADOR DE EMPILHADEIRA

Realizamos, nos dias 17 e 18 de janeiro, o treinamento de Formação de Operador de Empilhadeira, para colaboradores das lojas de atacado e varejo.

Ao todo, 19 colaboradores participaram do treinamento que durou 8 horas. Eles foram capacitados para o efetivo atendimento das normas de transporte, movimentação, armazenagem e manuseio de materiais com a utilização de Empilhadeira.



promoção
SV COMPLETA
MINHA **VIDA**
também!



Mais um ano se passou e encerramos neste mês de janeiro a campanha interna exclusiva para colaboradores São Vicente, “Completa Minha Vida Também”.

Ao todo, nos oito sorteios, foram 8.221 colaboradores contemplados nas categorias Bronze, Prata e Ouro que concorreram aos sorteios de 13 Vales-compras no valor de R\$ 500,00 cada, 3 Smartphones Galaxy J7, 3 Kits Renova, 3 viagens com 1 acompanhante para qualquer lugar do Brasil, 1 iPhone X, 1 Smart TV 55” e um Fiat Mobi 0 km.

O sorteio do último ciclo de 2018 aconteceu em 17 de janeiro. A ganhadora do Fiat Mobi 0 KM foi Matilde Pereira Guimarães, balconista de padaria da loja 1. “Estava de folga e quando a minha encarregada me ligou para avisar que fui sorteada, não acreditei. Fiquei muito feliz com o meu prêmio”, comemora Matilde.

Em dez edições da Campanha Presença Premiada, Matilde foi Ouro em 9. Na primeira edição do Programa Gente de Valor, Matilde foi uma dos 194 colaboradores homenageados, pelos seus 11 anos de dedicação com a Rede São Vicente. Este é um exemplo de engajamento, comprometimento e responsabilidade.



Matilde P. Guimarães
Loja 01

Fiat Mobi

FOCO NO ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA



Nos dias 5 e 11 de fevereiro, foi realizado o treinamento de Foco no Atendimento com Excelência para todos os colaboradores das drogarias.

O treinamento abordou conteúdos teóricos e práticos de como encantar clientes através do atendimento e da prática fidelizadora fortalecendo nossas iniciativas de gestão orientada para o cliente. O treinamento foi ministrado pelo instrutor Raphael Martins e contou com as participações do representante de vendas da Lolly Baby, de Erica Almeida, Gerente das Drogarias e do nosso diretor de Operações, Mauricio Cavicchioli.

TREINAMENTO NOVA LINHA DE QUEIJOS QUATÁ

Realizamos o treinamento da nova linha de queijos especiais da marca Quatá, que contou com a participação dos encarregados de frios, balconistas do setor e subgerentes que, além de conhecerem a nova linha, puderam degustar tipos de queijos, dicas de cortes, de composição de sabores, entre outras dicas para aprimorar o conhecimento para atrair os nossos clientes. Teve também sorteio de brindes.





Juliana Jerônimo Pereira

ADM, Nova Odessa/SP

ANALISTA DE CONTROLADORIA JR

Juliana, 24 anos, é de São Paulo e veio para Americana há 10 anos, com toda a família. Chegando aqui, o pai resolveu abrir uma empresa têxtil em Nova Odessa. O São Vicente é o seu terceiro emprego. Ela começou como estagiária na área de vendas na Bosch. Depois foi efetivada como assistente de diretoria. “Aí, surgiu a oportunidade de vir trabalhar aqui na Rede, hoje sou analista de controladoria”, contou. Juliana se formou em Relações Internacionais e está fazendo pós-graduação em Administração de Empresas. Além do trabalho, Juliana é voluntária do ‘Hamburgada do Bem’, um projeto que leva para grupos de crianças de comunidades carentes hambúrgueres, diversão e informação. Hoje, ela é uma das coordenadoras de equipe. “Meus pais sempre fizeram trabalhos voluntários na igreja (Juliana já foi catequista).

Então, eu já cresci com essa ideia. Há algum tempo eu estava procurando um projeto e achei a Hamburgada do Bem. Nós passamos um dia inteiro com as crianças. Eles brincam, comem, ganham presentes. É muito gratificante”, comentou. Segundo Juliana - que já participou de várias hamburgadas pela região, em Americana, Campinas, no CEU em Guarulhos - o trabalho com as crianças é recompensador. “É difícil explicar o que eu sinto. A gente leva até elas coisas simples, mas que fazem muita diferença na vida delas. As crianças são carentes em tudo. E às vezes elas só precisam de um abraço, de atenção. E elas devolvem isso pra gente com uma quantidade enorme de carinho. Na verdade, a gente mais aprende nesses eventos do que ensina”, completou.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Os destaques dessa edição são os colaboradores: Mateus Martins de Farias, repositor, da loja 13, do Arena em Hortolândia; Davi Pereira Barros, repositor e Marciana Costa Silva, operadora de caixa, os dois da loja 01; e Adbeel Nascimento de França Ferreira, balconista de frios da loja 18.



Mateus teve seu atendimento destacado por um de nossos clientes por mensagem enviada ao SAC, que elogiou sua educação, gentileza e atenção. “Vocês estão de parabéns pelo funcionário. Esse jovem tem futuro”, comentou.



Uma cliente da loja 18 elogiou o atendimento da **Adbeel** pela presença e gentileza no atendimento. Não são todos os funcionários que trabalham com dedicação como Adbeel. Me atendeu com sorriso e estou muito satisfeita com o atendimento dela”, disse, contando que procurou a gerência e deixou um presente para a nossa colaboradora.



Davi recebeu um elogio de um cliente porque ele o ajudou a encontrar um produto que o consumidor levou para a filha alérgica. “Eu comprei uma quantidade maior só pelo ‘esforço’ do funcionário”, disse. O cliente também destacou o profissionalismo de **Marciana** no caixa pela agilidade em seu atendimento. “Fiquei tão feliz e saí satisfeito da loja. Ainda existem funcionários competentes. Parabéns a loja 1”, comentou.





CUIDADOS COM OS DENTES É FUNDAMENTAL PARA A SAÚDE

"Na prática preventiva, alguns cuidados são de extrema importância, como o uso correto do fio dental, a frequência e a forma de escovação, entre outros",

Na odontologia, tem-se reforçado cada vez mais o conceito de odontologia preventiva. Nesse contexto, os cirurgiões-dentistas têm a função não de apenas atuar no equilíbrio da saúde bucal, mas também de preservar a saúde sistêmica de seus pacientes.

disse a cirurgiã-dentista Paula Galassi, de Americana.

VEJA AS DICAS QUE A PAULA GALASSI, DA BRADESCO DENTAL, PREPAROU ESPECIALMENTE PARA A REVISTA #SOMOS SV PARA VOCÊ CUIDAR DOS DENTES E DA SAÚDE:



ESCOLHER A MELHOR ESCOVA DE DENTES

No geral, a melhor escova de dentes é a que tem cabeça pequena, cerdas macias, retas, tufos da mesma altura, simples, sem muitos detalhes entre as cerdas.



FREQUÊNCIA DA ESCOVAÇÃO

Escovar pelo menos 3 vezes ao dia, sendo que a escovada noturna (antes de dormir) deve ser a mais criteriosa, pois durante o sono o fluxo salivar diminui e as bactérias se proliferam com maior velocidade.



CREME DENTAL

Dar preferência ao creme dental com flúor, evitar pastas clareadoras. A quantidade deve ser pequena, para adultos a quantidade ideal seria do tamanho de uma ervilha, e para crianças do tamanho de um arroz.



ESCOVAR A LÍNGUA

A saburra lingual, que é aquela "cobertura" esbranquiçada que fica em cima da língua é uma grande causadora de mau hálito, e precisa ser removida. O legal é usar um raspador de língua para remover o excesso e depois finalizar a limpeza com a escova.



USAR O FIO DENTAL DIARIAMENTE

O fio dental deve ser usado todos os dias, antes ou após a escovação (a ordem não interfere). Não precisa necessariamente usar em todas as escovações, mas pelo menos 1 vez ao dia é de uso obrigatório, pois a escova sozinha não removerá todos os resíduos dos cantinhos dos dentes.



TROCAR DE ESCOVA A CADA 3 MESES

Estima-se trocar a escova a cada 3 meses ou conforme sua necessidade. A escova desgastada já não irá mais cumprir 100% de sua eficácia, além de que fungos, bactérias e germes podem desenvolver nas suas cerdas.

VISITAR O DENTISTA REGULARMENTE

Consultar um dentista a cada 6 meses para fazer limpezas e verificar se há alguma suspeita de cárie ou de outras doenças bucais.

